

## Diseño conversacional

*...modos de conversar determinan modos de vivir... J. Zendejas*

Existen varias formas de entender a las Organizaciones independientemente de sus fines, siempre que haya personas en ellas la comunicación será un factor crítico de su naturaleza y resultados presentes y futuros.

Las Organizaciones requieren de un andamiaje compuesto por procesos, sistemas, políticas, estructuras, tecnología, equipos y desde luego personas que se encargarán de diseñar, conectar y mejorar tal andamiaje incluidas ellas mismas; en ese momento es que la comunicación vuelve a la Organización un espacio de conversaciones y éstas determinarán en gran medida su desempeño integral, es decir, los fines concretos razón de su existencia, el clima humano interno y su relación con los diferentes públicos con quienes interactúe.

Las Organizaciones como espacios de conversación requieren de personas conscientes, capaces y dispuestas a construir interpretaciones, coordinar acciones, analizar resultados, explorar ideas y generar posibilidades. Esta conciencia, capacidad y disposición dan forma al diseño conversacional y para ser competente en el mismo se requiere de una formación y desarrollo a los niveles individual y grupal que muestre formas de aplicar protocolos específicos.

Los protocolos son estructuras que dan forma al desarrollo de una conversación armonizando los elementos que en ella intervienen, como por ejemplo la emoción, el lenguaje, la escucha, el contexto y lo que es dicho además de la conclusión y aprendizaje de la conversación ocurrida. No obstante que las personas nos comunicamos por naturaleza desde los primeros años no siempre esa comunicación es efectiva, por ello, es fundamental tomar conciencia, conocer sobre el tema y desarrollar la habilidad de generar a través de las palabras.

El diseño conversacional aplicado a las Organizaciones potencia las capacidades humanas y estructurales construyendo sinergias operativas y fortaleciendo las relaciones interpersonales, en conclusión, el diseño conversacional genera capacidad organizacional y ventaja competitiva.

**Jorge Téllez**  
[jtellez@sinergiacydi.com](mailto:jtellez@sinergiacydi.com)

